

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 1998-1999

15 maart 1999

HANDELINGEN

COMMISSIEVERGADERING

COMMISSIE VOOR WERKGELEGENHEID
EN ECONOMISCHE AANGELEGENHEDEN

Interpellatie van de heer Jean-Marie Bogaert tot de heer Luc Van den Brande, minister-president van de Vlaamse regering, Vlaams minister van Buitenlands Beleid, Europese Aangelegenheden, Wetenschap en Technologie, over het taalgebruik op de Internetlocatie van Toerisme Vlaanderen

Commissie voor Werkgelegenheid en Economische Aangelegenheden

Maandag 15 maart 1999

VOORZITTER : De heer Robert Voorhamme

– *De interpellatie wordt gehouden om 17.01 uur.*

Interpellatie van de heer Jean-Marie Bogaert tot de heer Luc Van den Brande, minister-president van de Vlaamse regering, Vlaams minister van Buitenlands Beleid, Europese Aangelegenheden, Wetenschap en Technologie, over het taalgebruik op de Internetlocatie van Toerisme Vlaanderen

De voorzitter : Aan de orde is de interpellatie van de heer Bogaert tot de heer Van den Brande, minister-president van de Vlaamse regering, Vlaams minister van Buitenlands Beleid, Europese Aangelegenheden, Wetenschap en Technologie, over het taalgebruik op de Internetlocatie van Toerisme Vlaanderen.

De heer Bogaert heeft het woord.

De heer Jean-Marie Bogaert : Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister-president, collega's, enige tijd geleden vernam ik tot mijn verwondering dat Toerisme Vlaanderen, een Vlaamse openbare instelling, zich op het internet uitsluitend in het Engels presenteert. Ik was zo geschrokken van deze vaststelling dat ik dacht dat ik me had vergist en dat de informatie onvolledig was. Een Vlaming die zichzelf via de Internetlocatie van Toerisme Vlaanderen van informatie wil voorzien over de toeristische mogelijkheden, wordt dus uitsluitend in het Engels bediend.

Dit is een principiële kwestie, maar er zijn ook commerciële aspecten aan verbonden. Op vorige vergaderingen hebben wetenschappers en deskundigen uiteengezet dat we belangrijke markten hebben in niet-Engelstalige landen, zoals Nederland, Frankrijk en Duitsland. Het lijkt me dan ook vanzelfsprekend dat we trouw blijven aan onze historische opdracht en aan de historische traditie waarbij we ons steeds op de meest gastvrije wijze aan de

buitenwereld hebben voorgesteld. Indien het enigszins mogelijk was, hebben we dit steeds gedaan in een taal die iedereen kan begrijpen. Ik snap niet dat Toerisme Vlaanderen, dat over aanzienlijke middelen beschikt, niet in staat zou zijn om dit meertalig te doen via internet.

Mijnheer de minister-president, wie kreeg de opdracht om de webstek van Toerisme Vlaanderen uitsluitend in het Engels op te stellen ? Wanneer was dat en waarom ?

Is het ook niet uw mening – het is een retorische vraag, maar ik moet ze stellen om alle onzekerheid ter zake weg te nemen – dat de webstek ook minstens in het Nederlands moet worden opgesteld, ten behoeve van alle Vlamingen die van deze informatie gebruik wensen te maken ? Het Nederlands is toch de communicatietaal van de Vlaamse Gemeenschap.

Ten slotte zou het met de beschikbare technologie geen probleem mogen zijn om de webstek ook in andere talen, zoals Frans, Duits, Spaans en Italiaans, te presenteren. Voor de belangrijke doelgroepen waaraan we ons toeristisch product wensen aan te bieden, zou dit wellicht een vlottere communicatie mogelijk maken.

De voorzitter : Minister-president Van den Brande heeft het woord.

Minister-president Luc Van den Brande : Ik wil even de brede context van dit alles schetsen. Binnen het strategisch marketingplan van Toerisme Vlaanderen werd de verdere uitwerking van de bestaande website ondergebracht onder kwaliteitszorg en -verbetering. Het doel is om de kwaliteit van het toeristisch aanbod in Vlaanderen te stimuleren en een goede communicatie op te zetten met consument, klant of geïnteresseerde. De integrale kwaliteitszorg en de verbetering van het toeristisch aanbod is daar de inzet van.

Van den Brande

Er moeten uiteraard prioriteiten worden gesteld. Dit idee is al in 1996 opgevat en later uitgewerkt. In die 'prioritisering' was het openen van een website voor alle geïnteresseerden aanvankelijk niet echt een prioriteit. Wegens een aantal afwegingen in de raad van bestuur heeft men beslist dat het belangrijk is om een Europees callcenter tot stand te brengen. Dat zal operationeel zijn tegen het midden van dit jaar.

Dit is iets heel belangrijks. Het zal niet alleen kostenbesparend zijn, maar ook veel efficiënter. Dit callcenter zal zorgen voor een kostenefficiënte organisatie van de informatieverstrekking, een gestroomlijnde en goed controleerbare kwaliteit in de informatieverstrekking en de mogelijkheid om buitenlandse markten te bedienen zonder te moeten overgaan tot het openen van kantoren.

Dat is een afweging die men heeft gemaakt. U weet dat er een aantal kantoren zijn : het netwerk. Dan heeft men de keuze. Men kan eventueel overal kantoren openen. Op termijn is dat misschien ook wel mogelijk. Ik heb er echter op aangedrongen om een callcenter tot stand te brengen. Het zal trouwens kunnen worden gebeld vanuit zestien Europese landen. Er is natuurlijk ook het belang van de marketinginformatie inzake spontane en uitgelokte vragen.

Ik haal deze punten aan omdat ik de zaak van de website in een breder kader wil plaatsen. De marketing, de productieaanbreng en de duiding en informatieverstrekking verlopen natuurlijk niet alleen via een website. Dat is de reden voor die 'prioritisering' van het callcenter.

De beslissing over de Engelstalige website werd genomen door de raad van bestuur. Ik heb zelf ook gepeild naar het waarom om dit in eerste instantie enkel in het Engels te doen. Het antwoord luidde dat de voornaamste internetgebruikers van Engelse taalorigine waren. Dat antwoord was op dat ogenblik gedeeltelijk juist. U herinnert zich dat het percentage van het internetgebruik in Vlaanderen bijna nul bedroeg. Ik heb het nu over de beslissing van 1996, toen de site werd aangemaakt. Op het vlak van internetgebruik zaten we helemaal onderaan in Europa. Gelukkig is dat nu niet meer het geval en neemt het gebruik toe.

Mijnheer Bogaert, ik deel ten volle uw mening. Natuurlijk werd er opdracht gegeven om zo snel mogelijk en met verwijzing naar het callcenter en het strategisch marketingplan een website te openen in

het Nederlands, Engels, Duits en Frans. Vanuit het standpunt van de drie kernproducten, namelijk kunst, kust en groen zouden ook het Italiaans, het Spaans of beide talen erbij moeten horen.

Mijnheer de voorzitter, ik deel dus volledig de mening van de heer Bogaert. Ik wilde enkel de algemene context aangeven waarbinnen de marketing kwalitatief moeten worden opgewaardeerd. Het callcenter zal niet het enige maar wel het meest geavanceerde initiatief zijn in de toerismemarketing van de vele diensten en bureaus in Europa. We zitten hier prima op lijn. Het is volkomen verantwoord een website in vier, vijf of zes andere talen te maken.

Mijnheer Bogaert, ik dank u voor de bezorgdheid die u hebt geuit en die ik met u deel. Ik heb instructies gegeven voor het management van de instelling.

De voorzitter : De heer Bogaert heeft het woord.

De heer Jean-Marie Bogaert : Mijnheer de voorzitter, ik dank de minister-president voor zijn antwoord en voor de toezegging dat dit euvel zo snel mogelijk zal worden verholpen. Wat de minister-president zegt, is correct. Ik heb begrip voor de omstandigheden waarin de beslissing twee of drie jaar geleden werd genomen.

Dit illustreert hoe snel we evolueren op het vlak van internetgebruik, gelukkig maar. Mijnheer de minister-president, ik ben in elk geval blij dat we dezelfde mening delen. Het doet immers vreemd aan om enerzijds met deze situatie geconfronteerd te worden en anderzijds veel middelen te investeren in de promoting van internet in Vlaanderen. Gelukkig gebeurde dat met het nodige succes. Via Telenet Vlaanderen kunnen voldoende gebruikers instappen.

Mijnheer de minister-president, in mijn inleiding zag ik een detail over het hoofd. Bij de situering van Vlaanderen en een aantal belangrijke steden, heeft men het zo ver gedreven dat men de namen van de steden heeft verengelst. Voor de toevallige gebruiker heeft men tussen haakjes wel het Nederlands toegevoegd. Gent werd met 'gh' geschreven en tussen haakjes staat 'Gent'. Zo ver wordt het dus doorgedreven. Dit is waanzin. Ik wil op dit detail wijzen om dergelijke toestanden in de toekomst te vermijden.

Minister-president Luc Van den Brande : Mijnheer de voorzitter, de heer Bogaert en ikzelf zijn het grotendeels met elkaar eens. De nodige instructies

Van den Brande

werden gegeven. De beslissing werd in een bepaalde context genomen. Het internetgebruik bedroeg op dat ogenblik 2 of 3 percent bij ons. Dat was de reden. Ik herhaal dat het callcenter een ongelooflijk efficiënte bijdrage zal leveren. Voor Gent zou het gaan om de oud-Nederlandse schrijfwijze. Ik ben hier wel niet zeker van en zal het laten nakijken. Mechelen werd altijd al met 'ch' geschreven.

De heer Jean-Marie Bogaert : Mechelen werd ook niet vertaald in het Engels, maar Antwerpen wel. Hasselt, Leuven en Kortrijk werden ook niet vertaald, maar Oostende dan weer wel en Brugge natuurlijk ook. Het gaat inderdaad om een beslissing van 1996.

De voorzitter : Het incident is gesloten.

– *Het incident wordt gesloten om 17.15 uur.*
